Diagnostiquer la qualité de vos relations économiques

« Une culture de travail partagé pour favoriser l'insertion et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés »

Guide d'utilisateur ESAT-EA

Outil d'autodiagnostic des relations économiques ESAT-EA / donneurs d'ordre

OBJECTIFS

DE L'OUTIL D'AUTODIAGNOSTIC



« La confiance est la base essentielle de tout partenariat »

L'outil d'autodiagnostic s'adresse aux dirigeants qui souhaitent mettre en place une démarche d'amélioration de leurs relations client.

Il constitue pour la direction, le chef de service, le responsable qualité, un outil d'aide à l'évaluation pour mettre en évidence les points forts de son organisation et les actions d'amélioration à mener.

Un outil pour intégrer les prérequis au développement de relations économiques pérennes

La norme NF X50-842 propose un ensemble de recommandations établies à partir de l'expérience et des connaissances collectives d'experts des partenariats entre les ESAT-EA et les donneurs d'ordre.

Non exhaustives, ces bonnes pratiques sont observées comme les prérequis essentielles au développement de relations économiques construites dans un véritable esprit partenarial.



L'outil d'autodiagnostic vise à faciliter l'appréhension de ses fondamentaux, qu'il synthétise en une grille de 65 propositions/questions. Celle-ci fonctionne ainsi comme **une feuille de route pour observer vos pratiques**, situer votre organisation et repérer les étapes restantes pour établir ce socle au sein de votre structure.

OBJECTIFS

DE L'OUTIL D'AUTODIAGNOSTIC

Les 4 atouts de l'outil d'autodiagnostic

« Analyser pour rendre meilleur »



Chaque organisation est différente et dispose de ses propres atouts pour assurer la qualité de ses relations à ses prestataires ESAT et EA. L'outil d'autodiagnostic, simple d'utilisation, vous permet d'**effectuer un premier état des lieux**, de visualiser vos points forts et vos axes de progrès et d'établir un plan d'action simple et adapté à vos besoins et les moyens dont vous disposez.

Nous avons souhaité construire un outil pouvant s'**adapter aux diverses situations rencontrées par les organisations**. Ainsi, l'outil d'autodiagnostic est construit en 6 thématiques indépendantes représentant chronologiquement les étapes opérationnelles de la relation commerciale. Vous avez ainsi la possibilité de **travailler par chapitre** pour agir sur les besoins prioritaires de votre organisation ou élaborer une vue d'ensemble.

L'outil vous permet également de **cibler votre périmètre d'étude**, que ce soit vos pratiques dans leur globalité, un contrat, les connaissances ou difficultés rencontrées par les collaborateurs de votre groupe.

Enfin, il constitue une base de dialogue pour **échanger avec d'autres organisations** sur les difficultés et pistes d'action communes en matière de collaboration avec les donneurs d'ordre.

A fil des autodiagnostics réalisés par les entreprises, les organismes publics et les ESAT et EA, le Réseau Gesat appuiera cette démarche en consolidant l'ensemble des résultats au sein d'un observatoire des relations STPA / donneurs d'ordres. A noter : **Votre espace en ligne est dédié et anonyme. P**our plus d'éléments sur ce point, se reporter à la rubrique « confidentialité » du site pack-qualité.

MODE D'EMPLOI

L'outil d'autodiagnostic de la relation entre les ESAT et EA et les donneurs d'ordre est accessible en ligne sur le site pack-qualité.reseau-gesat.com, rubrique : Espace réservé.

Il se compose d' :

- Une grille d'autoévaluation composée de recommandations formulées en propositions/questions et réparties en 6 parties indépendantes :
  - ⇨ Prospection
  - ⇨ Rédaction et réponses au cahier des charges
  - ⇨ Négociation
  - ⇨ Contractualisation
  - ⇨ Pilotage de la réalisation de la prestation
  - ⇨ Pérennisation de la relation
- Une échelle d'autoévaluation à 3 niveaux (0%, 50%, 100% de réalisation des propositions de la grille au sein de votre organisation)
- Une page Résultats (exprimés en radar et en pourcentage)
- Une trame de plan d'action

1er étape : Choix du périmètre

En amont de votre étude, il s'agit d'**identifier ce que vous souhaitez observer** : vos pratiques, celles de votre association,... Vous pouvez utiliser l'outil d'autodiagnostic en amont d'un contrat comme feuille de route des prérequis à prendre en compte ou en fin de contrat pour en faire son bilan.

6 étapes de la relation client



4 exemples types de diagnostic

⇨ **Le diagnostic d'ensemble**
Une association, une structure, une activité, un contrat

⇨ **Le diagnostic ciblé**
Une étape clé de la relation client

⇨ **Le diagnostic préalable**
Un nouveau marché, une nouvelle activité

⇨ **Le diagnostic croisé**
Un nouveau marché, une nouvelle activité

Un outil qui s'adapte à vos objectifs

Une association gérant plusieurs ESAT souhaite renforcer la confiance de ses partenaires et opte pour une communication dynamique mettant en valeur ses initiatives et projets

Diagnostic d'ensemble

Elle établit un état des lieux à partir de l'autodiagnostic de chacune de ses structures, communique sur les points forts observés et la dynamique de progrès engagée

Diagnostic ciblé

Elle concentre son évaluation sur le premier chapitre de l'outil. Elle implique ses équipes au diagnostic et définit 4 priorités d'action et de formation

Une dirigeante d'ESAT souhaite renforcer sa démarche commerciale et marketing et mieux identifier les clients potentiels de son territoire

Un dirigeant d'EA spécialisée dans l'archivage souhaite répondre à un appel d'offre impliquant une forte volumétrie et plusieurs sites client

Diagnostic préalable

Il utilise l''outil d'autodiagnostic comme une feuille de route pour anticiper les éventuelles « zones de risques », formaliser les résultats attendus et mettre en place l'organisation et les modes opératoires nécessaires

Diagnostic croisé

Il s'évalue avec la grille STPA et invite son client à utiliser la grille Entreprise pour préparer un rendez-vous de bilan

Un chef de production a supervisé une prestation de mailing pour une entreprise privée à l'issue de laquelle, un écart en termes de qualité attendue a été constaté.

2ème étape : Un diagnostic court

L'outil d'autodiagnostic vous permet de procéder à **un diagnostic court** de la situation, à partir de données obtenues par la réflexion ou facilement accessibles par une recherche rapide.



Chaque proposition/question de la grille constitue un point de repère à partir duquel vous pouvez observer vos pratiques. À ce stade, l'objectif n'est pas de se noter. Chaque question est l'occasion d'engager la réflexion.

Exemple

Proposition : Votre organisation dispose t'elle d'outils pour faire connaitre son offre ?

Exemples de question à se poser

- ⇨ Sont-ils dédiés et facilement compréhensibles par nos clients ?
- ⇨ Sont-ils attractifs ?
- ⇨ Véhiculent-ils efficacement l'image de notre organisation ?

Pour formaliser votre diagnostic vous disposer d'une **échelle d'autoévaluation à 3 niveaux** qui définit l'état de réalisation des recommandations au sein de votre organisation (+ une possibilité de non réponse).

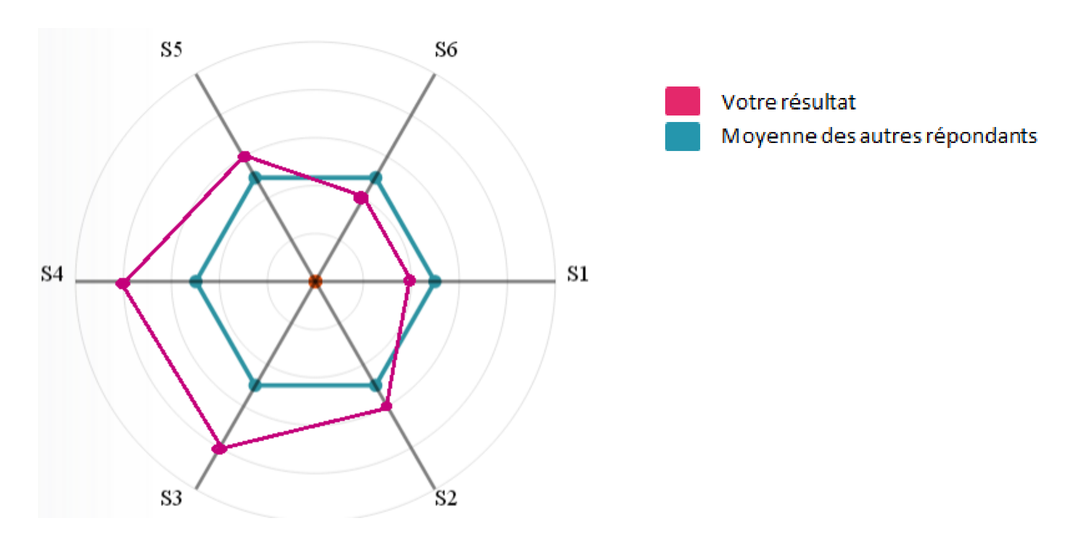
Vous n'avez pas mis en place d'actions particulières pour répondre à cette proposition	Vous avez mis en place des actions pour répondre à cette proposition mais souhaitez vous améliorer sur cette proposition	Vous avez mis en place des actions formalisées pour répondre à cette proposition	Critère non pertinent pour notre entreprise

L'échelle d'évaluation vous sert ainsi à indiquer votre propre niveau de satisfaction et de confiance vis-à-vis de chacune de vos pratiques.

3ème étape : Visualiser vos résultats

Une fois un chapitre ou l'ensemble de la grille complétée, vous pouvez accéder à la page de vos résultats qui vous donne **une photographie de votre situation** sous la forme d'un radar.

Vous pouvez ainsi observer vos points forts et vos axes de progrès, ainsi que **les tendances de résultats autres répondants**.



4ème étape : Passer à l'action !

Cette partie est au cœur de la démarche, une fois votre diagnostic de situation établi, vous pouvez établir des priorités et orienter votre organisation vers des actions simples à mettre en œuvre ou vers des études plus approfondies.

A cet effet, vous pourrez générer sur la page résultat **un modèle de plan d'action** qui intègrera automatiquement vos résultats pour chaque proposition/question.

Il se compose de 6 parties :

- Etat des lieux : Définition précise de la situation à améliorer
- Objectifs à atteindre : Identification d'un objectif clair et atteignable
- Moyens à mettre en œuvre : Action(s) à mener pour viser une amélioration
- Indicateur de suivi : Eléments dont la variation quantitative ou qualitative permet de mesure un écart
- Pilote de l'action
- Délais de réalisation

Exemple de plan d’action

Recommandations	Résultats	Etat des lieux	Objectifs à atteindre	Moyens à mettre en œuvre	Indicateur de suivi	Pilote	Délais
Votre organisation dispose t’elle d’outils pour faire connaitre son offre ?	50%	Notre site internet génère peu de trafic	Augmentation de sa fréquentation	Faire évoluer les actualités	Augmention de 5%	Lucas	juin-15



Il ne s’agit pas de se fixer trop d’objectifs :

Un plan d’action trop dense peut être difficilement tenable. Il est recommandé de prioriser sur 2 à 3 actions à mener ou 1 action par chapitre.

5ème étape : Visualiser vos progrès

- Une fois votre plan d’action engagé, vous pourrez compléter une seconde fois la grille et observer vos progrès dans le radar et la trame de plan d’action accessible en ligne, où les résultats de vos premiers et seconds diagnostics apparaitront.
- Seules les 2 dernières séries de réponses saisies sont consultables en même temps. Si vous modifiez 3 fois votre série complète de réponse, la première est écrasée.

QUELQUES CONSEILS

Compléter la grille et valider vos réponses

- Certaines propositions sont précisées. Cliquez sur ? pour accéder au contenu.
- A la fin de chaque proposition est indiqué le chapitre à laquelle elle fait référence dans la norme.
- Pour enregistrer vos réponses, cliquez sur le **bouton valider** en bas de page.
- Une fois validée vos réponses sont enregistrées. Vous pouvez ainsi compléter votre diagnostic en plusieurs fois. Pour poursuivre votre diagnostic dirigez-vous sur la rubrique « espace réservé », vos réponses apparaissent dans le second bloc **« Vos réponses enregistrées** ».
- Pour réaliser un second diagnostic, utiliser la grille accessible dans la rubrique « espace réservé », premier bloc **« Mes questionnaires** ».

Conseils d'utilisation

- L'autodiagnostic peut être travaillé en équipe.
- Il peut également être intéressant que, dans un premier temps chacun remplisse séparément la grille ou un chapitre de la grille pour discuter ensuite des convergences et écarts d'appréciation. Vous pouvez travailler directement sur la version informatique disponible sur le site : packqualité.reseau-gesat.com et imprimer le plan d'action pour observer vos évaluations et échanger en équipe.

Pour toute question :

- Pour préparer votre autodiagnostic, en cours ou en fin de réalisation, **le Réseau Gesat se tient à votre disposition pour répondre à vos questions**.
- Nous souhaitons que cet outil répond aux attentes du plus grand nombre et qu'il permette d'enrichir les collaboration ESAT-EA/ donneurs d'ordre. **N'hésitez à nous transmettre vos remarques et pistes d'amélioration**.

Votre contact :

Aurélie BERLIOZ

01.75.44.90.04 - Aurelie.berlioz@reseau-gesat.com

REMERCIEMENTS

Ont participé au comité de normalisation de la norme NF X50-842 :

ADAPEI DES DEUX-SEVRES, ADAPEI DU RHONE, AIR FRANCE, ARESTPA, ASSOCIATION DES DIRECTEURS D'ESAT ET EA DE FRANCHE-COMTE, ASSOCIATION L'ELAN RETROUVE, ASSOCIATION VALENTIN HAÜY, ATELIERS DE BOURGOGNE, ATELIERS SPECIALISES TECHNOLAND, ATOUTS & HANDICAP, AUCHAN FRANCE, BOUYGUES CONSTRUCTION, CAP GEMINI, CGPME, COOPSOC, CREDIT AGRICOLE, CTPEA, DCNS, DECATHLON FRANCE, DGCS, DGEFP, EDF, ENTREPRISES ET HANDICAP, ESAT DE L'ADAPT DU VAL D'OISE, ESAT ET EA CAP ENERGIE, ESAT ET EA DU CREUZIER, ESAT HORS MURS APAJH DU GRAND LYON, ESAT L'ELAN RETROUVE, ESAT LA BRECHE, ESAT LE ROUET, ESH, ESPACE SENTEIN, FAGERH, FEDERATION DES APAJH, FEGAPEI, FEHAP, FIPHFP, GEAC, LE GIE NORM'HANDI, HANDI-EM, HANDIEXPERH, HANDIRESEAU, L'ADAPT, L'APEI DU BOULONNAIS, L'APF, LE GIM, LOGICA, MANPOWER, MINISTERE DE LA DEFENSE, NATIXIS, OETH, ORANGE, POLE EMPLOI, RESEAU GESAT, SFR, SNCF, THALES, UNAPEI, UNIDA, UPA, VEOLIA EAU

Ont participé au Comité de Pilotage de création de l'outil d'autodiagnostic

EDF – Direction des achats
ESAT CAP ENERGIE – Direction
ESAT CLAIRES ET MER & EA GENS DE LA MER – Direction
ORANGE - Direction des achats
MANPOWER - Direction des affaires sociales
POLE EMPLOI – Direction des ressources humaines